



## Rutiner för klagomålshantering för Noas arks fritidshem

*Rutiner för klagomålshantering i förskola, förskoleklass, fritidshem, grundskola, grundsärskola samt pedagogisk omsorg Enligt skollagen 4 kap. 8§ skall huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen.*

Ifall du som vårdnadshavare har synpunkter eller klagomål på vårt fritidshem vill vi gärna veta det. Vi ser det som ett tillfälle att förbättra vår verksamhet. Som elev har du naturligtvis också möjlighet att framföra synpunkter eller klagomål på verksamheten.

### Vem framför jag mina klagomål till?

Om det är något som inte motsvarar dina förväntningar eller som du är missnöjd med i ditt barns utbildning, framför det i första hand till personal på fritidshemmet. Om ni inte lyckas lösa problemet och ditt missnöje kvarstår vänd dig till fritidshemmets chef, så att verksamheten själv får möjlighet att agera. Antingen på e-post [marianne.pleijel@svenskakyrkan.se](mailto:marianne.pleijel@svenskakyrkan.se), eller på telefon 0706-12 57 14.

Skulle det vara så att du fortfarande är missnöjd, gör du ett skriftligt klagomål till Onsala församling. Ditt klagomål skickas via e-post till [onsala.forsamling@svenskakyrkan.se](mailto:onsala.forsamling@svenskakyrkan.se) och till kyrkoherde Andreas Bexell på e-post [andreas.bexell@svenskakyrkan.se](mailto:andreas.bexell@svenskakyrkan.se) eller med vanlig post till:

Onsala församling  
Prästgårdsvägen 16  
439 31 Onsala

Vi vidarebefordrar den till berörd person. Handlingar som skickas till Onsala församling diarieförs. Behandling av personuppgifter sker i enlighet med församlingens rutiner kring personuppgifter (GDPR).

### Hur lång tid tar det innan jag får svar?

Inom 10 arbetsdagar skall ansvarig för fritidshemmet ge svar på klagomålet. Ibland kan ett klagomål vara komplicerat eller av annat skäl kräva längre tid för oss att undersöka. Behöver vi mer än 10 arbetsdagar meddelar vi dig orsaken till fördröjningen. Vad händer med klagomålet? Alla klagomål utreds, följs upp och dokumenteras.